الجمهورية العربية السورية
جامعة دمشق
كلية الاقتصاد/قسم التأمين و المصارف





"مدى كفاءة برنامج الائتمان الاجتماعي في مخيم خان الشيخ"

((دراسة ميدانية))

إعداد :

محمد يوسف[1]*

تاريخ إعداد الدراسة : ٢٠١١/٠٢/٠٢

تاريخ الانتهاء من إعداد الدراسة: ٢٠١١/٠٢/١٠

---

[1] * طالب في كلية الاقتصاد / جامعة دمشق / قسم التأمين و المصارف / السنة الثالثة

محتويات الدراسة الصفحة

- مقدمة ٣-٤
- مشكلة البحث ٤
- أهمية البحث ٤
- أهداف البحث.. ٥
- منهجية الدراسة.. ٥
- الدراسات السابقة.. ٦-٧
- حول مخيم خان الشيح (أرقام و مؤشرات)؟ ٧-٨
- حول برنامج الائتمان الاجتماعي في وكالة الغوث؟........................ ٩-١١
- برنامج الائتمان الاجتماعي في مخيم خان الشيح؟........................ ١١-٢١
- تحليل السوق :باستخدام مصفوفة (SWOT) ٢١-٢٤
- تقييم شامل لعمل مؤسسة الإقراض في مخيم خان الشيح

باستخدام(أسلوب القائمة المرجحة Checklist Scoring Method).......... ٢٥-٢٦

- المقترحات و التوصيات ٢٧
- المراجع.. ٢٨

❖ مقدمة :

إن كلمة "تمويل المشروعات الصغيرة" لم تكن موجودة في أدبيات مهنة الصيرفة و المؤسسات المالية في سبعينات القرن الماضي ، و لكن الآن أصبحت هذه الكلمة تصدح في فضاء المجتمعات المحلية و الريفية وعند معالجة هذه الكلمة و اكتشاف معناها الحقيقي نجد أنها تعني تأمين المنتجات و الخدمات المالية لكل شخص لا يستطيع أن يحصل على التمويل اللازم من مؤسسات الإقراض التقليدية(مصارف ..) وذلك بسبب أن هذه المصارف تعمد إلى إعطاء الأشخاص الذين لهم ملاءة مالية و مركز مالي

متين ، و لكن الآن لن يُصدم أحد عندما يسمع "كلمة تمويل المشروعات الصغيرة" أو كلمة" إقراض اجتماعي" ، و ذلك لأن هذه الصناعة بدأت تزدهر و تنمو و تثبت أنها ناجحة بالرغم من كل المعوقات والإشاعات التي حاولت مؤسسات الإقراض التقليدية أن تسوقها لمؤسسات التمويل الصغيرة من أجل تقويض عملها.[١]

إن وجود برنامج إقراضي في مخيم خان الشيح يعتبر خطوة و أداة ناجعة و فعالة في محاربة الفقر في مخيم خان الشيح و بالتالي تعتبر هذه الخطوة أداة لخلق فرص العمل للعديد من الشباب و النساء في المخيم ، و هنا أشير إلى أن برنامج الإقراض في مخيم خان الشيح ليس هو الحل النهائي لحل مشكلة الفقر و خلق فرص العمل و إنما أحد أدوات محاربة الفقر و تحقيق التنمية على صعيد المجتمع المحلي.

و إن برنامج الإقراض في مخيم خان الشيح يجب أن نميزه عن غيره من مؤسسات تمويل المشروعات الصغيرة ، أي بمعنى أن مصطلح "الإقراض الصغير" يختلف عن مصطلح "تمويل المشروعات الصغيرة و المتناهي في الصغر" ، وذلك لأن هناك خطأ تاريخي أدى إلى الخلط بين هذين المصطلحين و إن مصدر هذا الإرباك التاريخي يعود إلى أواخر التسعينات عندما أدخل تعبير "التمويل المتناهي الصغر" كامتداد لمفهوم الإقراض متناهي الصغر ، و قد تم الاعتراف بهذه الصناعة بشكل رسمي عام ١٩٩٧ و ذلك خلال المؤتمر الأول للإقراض متناهي الصغر و الذي حضره ٢٩٠٠ ممثل عن ١٣٧ دولة تضم حوالي ١٥٠٠ مؤسسة و الذي أقيم في واشنطن العاصمة.[٢]

و هنا أذكر مقولة للبروفيسور (محمد يونس) الحائز على جائزة نوبل في الاقتصاد عام ٢٠٠٦ و مؤسس بنك غرامين أكبر بنك للفقراء في بنغلاديش:" يمكن القول أن سبب وجود الفقراء اليوم يعود إلى عدم قيام المؤسسات المالية بدعمهم في الماضي".

---

[١] Grameen-bank.com /what is microfinance?

[٢] (رمضان،ريم-الخير،طارق،تمويل المشروعات الصغيرة ،منشورات جامعة دمشق/كلية الاقتصاد/قسم المصارف/سوريا/دمشق/٢٠٠٧-٢٠٠٨)

أي أن برامج الإقراض سواء في مخيم خان الشيح و غيرها من البرامج ليس سوى نتيجة لسبب و هو أن المصارف التقليدية و مانحي الأموال من المؤسسات المالية قد استثنت حوالي أكثر من نصف سكان العالم و امتنعت عن تقديم الخدمات المالية لهم.

❖ مشكلة البحث:

إن أغلب مؤسسات الإقراض(حوال٩٠%من مؤسسات الإقراض) وخصوصاً الجديدة في عملها تعاني من مشكلة عدم القدرة على الاستمرار في عملها و بالتالي التوقف بشكل كلي عن تقديم الخدمات و المنتجات المالية للجمهور و هذه الأسباب عديدة :

١.اعتماد مؤسسة الإقراض على الهبات و المنح من مؤسسات دولية.

٢.ارتفاع نسبة التضخم في البلد الذي توجد فيه مؤسسة الإقراض و بالتالي يؤدي ذلك إلى استنزاف محفظة القروض القائمة.

٣.عدم إتباع و تبني إستراتيجية العمليات المتوافقة أي يتم تقديم الخدمات المالية في بيئة غير ملائمة.

٤.الفساد الإداري و عدم التمكن من ضبط محفظة القروض و إعطاء القروض بدون التأكد من شخصية و سيرة العميل و سجله الشخصي.

ولكن تلك الأسباب لا تعني أن ليس هناك حل لمعالجة كل مشكلة ،حيث هناك حلول مبتكرة يتم تطبيقها في مؤسسات الإقراض لتفادي تلك المشاكل ،وبالتالي فإن بعض مؤسسات الإقراض يحقق الاستمرار و ينمو، و بعضه الأخر لا يحقق النمو و لا الاستمرار وبالتالي تتعرض مؤسسة الإقراض لمخاطر الانهيار و عدم الاستمرار و تحقيق الحيوية المؤسساتية ، و تعاني أيضاً هذه المؤسسات من الممارسات التي تفرضها الحكومات أو الجهات المانحة في إبقائها على هذا الحال.

❖ أهمية البحث :

تنبع أهمية البحث كونه يعتبر أول ورقة علمية تقيس مدى كفاءة برنامج الإقراض في مخيم خان الشيح من خلال :

١.كفاءة الجهاز الإداري المشرف على عمليات الإقراض.

٢.تحديد المشكلات و المعوقات التي تعترض عمل البرنامج.

٣.تحديد و قياس مدى انتشار و عمق الوصول الذي حققه البرنامج في مخيم خان الشيح

٤.تحديد مدى تأثير البرنامج في حياة المقترضين هل له فعالية تأثير أم لا ؟

٥.قياس الاستمرارية و الحيوية المالية للبرنامج من خلال المؤشرات و التحليلات الفنية و المالية.

❖ أهداف البحث :

١.التعرف على آلية عمل البرنامج من خلال أنواع القروض التي يتم تقديمها في مخيم خان الشيح .

٢.التعرف على منهجية القروض المقدمة و الهيكل التنظيمي لعمل البرنامج في مخيم خان الشيح.

٣.تحديد مؤشرات و أرقام الديمغرافية و تحديد خصائص مجتمع خان الشيح.

٤.إجراء تقييم بشكل عام على آلية عمل البرنامج و فق الأسس المحاسبية المعروفة عالمياً(CGAP)(المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء) .

❖ منهجية الدراسة :

قام الباحث في هذه الدراسة بالجمع بين أسلوبين من المنهجية كما يتطلب موضوع البحث :

١.المنهج الاستنباطي : من خلال الاطلاع على ما توفر من المراجع و الأبحاث و الأدبيات المتعلقة بموضوع البحث هذا ، و إجراء المقابلات الشخصية مع عدد من المعنيين ببرنامج الإقراض في مخيم خان الشيح .

٢.المنهج الوصفي التحليلي في توصيف عمل برنامج الإقراض في مخيم خان الشيح ،بالاعتماد في ذلك على الملاحظة الشخصية و المصادر المرجعية و الدراسات المتخصصة ،للتمكن من تحديد كافة الجوانب المتعلقة بآلية عمل برنامج الإقراض في مخيم خان الشيح و معرفة حقيقتها على أرض الواقع.

❖ الدراسات السابقة :

على الرغم من السعي الدؤوب، والجهود المكثفة التي بذلتها للحصول على المراجع والأدبيات والدراسات المتعلقة بموضوع البحث هذا، فلم أعثر إلا على أربعة دراسات تطرقت إلى البعض من جوانب البحث وهي:

١.بحث بعنوان((المعوقات التي تواجه المشروعات الصغيرة و المتوسطة في الدول النامية و آليات معالجتها-الجزائر نموذجاً))/إعداد أ.سامية بن رمضان:

تم إعداد هذه الدراسة من قبل معهد العلوم الاجتماعية و الإنسانية (المركز الجامعي خنشلة /الجزائر) تطرق هذا البحث إلى معالجة مشاكل المشاريع الصغيرة و المتوسطة من منظور اقتصادي و اجتماعي و لكنه لم يتطرق إلى مشكلات مؤسسات إقراض هذه المشاريع لا من منظور اجتماعي و لا من منظور اقتصادي، الذي هو موضوع دراستنا.

٢.بحث بعنوان((أساليب التمويل الإسلامية للمشروعات الصغيرة))/إعداد عبد الحافظ الصاوي ـ الوعي الإسلامي ـ العدد ٤٧٢ :

تم نشر هذا البحث في مجلة الوعي الإسلامي تطرق هذا البحث إلى أنواع الصيغ الإسلامية لتمويل المشروعات الصغيرة و تقويم تجربة البنوك الإسلامية في تمويل المشروعات الصغيرة (في كل من مصر-السودان-الأردن) ،ولكن البحث أغفل إجراء مقارنة بين عمل المؤسسات التي لا تتبع أساليب الصيغ الإسلامية و بين المؤسسات التي تتبع أساليب الصيغ الإسلامية و ذلك من أجل تحديد معدل أو نسبة مخاطرة كل أسلوب بالنسبة للبنك.

٣.بحث بعنوان ((المشروعات الصغيرة في فلسطين: واقع ورؤية نقدية))/ غزة – فلسطين/ يونيو: ٢٠٠٥/إعداد عبد الفتاح أحمد نصر الله غازي الصوراني:

تم إعداد هذا البحث من أجل تحديد معوقات و مشاكل المشروعات الصغيرة في فلسطين و لكن الأخذ بهذه المعوقات لا يمكن تعميمه أو لا يمكن الأخذ به و ذلك بسبب ظرف فلسطين التاريخي و ما تتعرض له من معوقات من قبل المحتل الإسرائيلي، ناقشت هذه الدراسة واقع المنشآت الصغيرة الحجم في فلسطين و ما تتعرض له من خسائر جراء ممارسات العدو الصهيوني ، و لكن هذا البحث لم يتطرق إلى مؤسسات التمويل أو الإقراض في منطقة فلسطين.

٤.بحث بعنوان((تمويل المشروعات الصغيرة و متوسطة الحجم ـ دراسة مقارنة بين التجربتين الإيطالية و السورية))/إعداد الدكتور سامر مظهر قنطقجي:

نشر هذا البحث في جريدة الاقتصادية السورية – العدد ٩٢ تاريخ ٢٠٠٣/٠٤/١٣ ، حيث ناقش هذا البحث أسلوب و آليات تمويل المشاريع الصغيرة في إيطاليا ،أما بالنسبة لسوريا تطرق البحث إلى دراسة التجربة السورية في تمويل المشروعات الصغيرة من خلال هيئة مكافحة البطالة .

❖ حول مخيم خان الشيح (أرقام و مؤشرات)؟

يقع مخيم خان الشيخ بجانب الأطلال القديمة جدا لخان الشيخ التي تبعد ٢٧ كيلومتر إلى الجنوب الغربي من دمشق. وقد عمل الخان في الأصل كمنامة للقوافل التجارية بين دمشق وبين الجنوب الغربي.

وقد عمل الخان على توفير ملجأ لأوائل اللاجئين من فلسطين في عام ١٩٤٨. وقد تأسس المخيم في عام ١٩٤٩ فوق مساحة من الأرض تبلغ ٠,٦٩ كيلومتر مربع(٦٩٠٠٠٠ متر مربع).

ومعظم اللاجئين في المخيم هم من الأجزاء الشمالية في فلسطين، والعديد منهم اليوم حاصلون على درجات جيدة من التعليم ويعملون كمعلمين أو كموظفين في الخدمة المدنية. أما الآخرون فهم يعملون كمزارعين في الأراضي المملوكة لسوريين وعمال يدويين في الورشات المجاورة.[١]

أما بالنسبة لمعدل الخصوبة بالنسبة للمرأة الفلسطينية في المخيم حوالي ٣.٦% مواليد عام ٢٠٠٧ بعد أن كان ٧ في عام ١٩٨٣ وذلك نظراً لارتفاع نسبة التعليم عند المرأة الفلسطينية ودخولها معترك الحياة العملية.[٢]

كما أشارت البيانات إلى أن متوسط حجم الأسرة الفلسطينية بلغ ٤.٩ فردًا للعام٢٠٠٧.[٣]

-إحصائيات حول مخيم خان الشيح :

اسم المؤشر	العدد
عدد اللاجئين المسجلين	أكثر من ١٩٠٠٠ نسمة
عدد المدارس (تعمل بنظام الفترتين)	٦ مدارس
مراكز توزيع الأغذية	١ مركز
مراكز الصحة	١ مركز

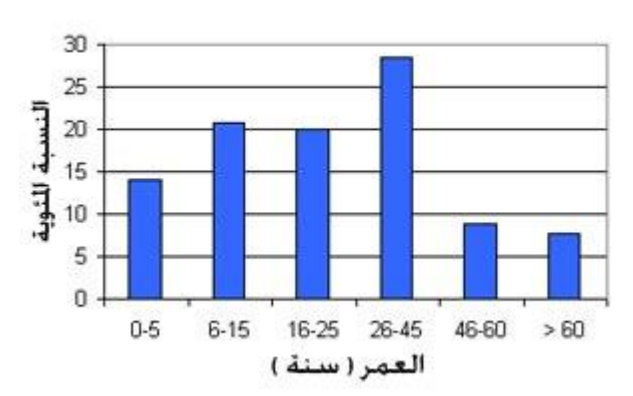
جدول رقم١ (المصدر: http://www.unrwa.org)

[١] http://www.unrwa.org

[٢] مركز المعلومات الوطني الفلسطيني(WAFA INFO) http://www.wafainfo.ps/

[٣] الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني،٢٠١٠.الفلسطينيون في نهاية عام ٢٠١٠،رام الله – فلسطين.

- الفئات العمرية في مخيم خان الشيح :



الشكل رقم ١(المصدر:http://www.unrwa.org)

- البرامج المتوفرة في المخيم :[1]

١.التعليم

٢.الإغاثة و الخدمات الاجتماعية

٣.شبكة الأمان الاجتماعي

٤.الإقراض الصغير

٥.الصحة

- المشاكل الرئيسية في المخيم :

١.مشاكل الإدمان

٢.تعدد الزوجات عند الرجل

٣.الزواج و الطلاق المبكرين

---

[1] http://www.unrwa.org

❖ حول برنامج الائتمان الاجتماعي في وكالة الغوث؟

أطلقت الأونروا مبادرتها للتمويل الصغير في الضفة الغربية و قطاع غزة،في حزيران ١٩٩١ ،التي جاءت استجابة لارتفاع معدلات البطالة و انتشار الفقر في أعقاب اندلاع الانتفاضة الأولى عام ١٩٨٧ و حرب الخليج .ومنذ اندلاع الانتفاضة الثانية عام ٢٠٠٠ ،حيث ركزت دائرة التمويل الصغير في وكالة غوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين على المشاريع الصغيرة جداً و العائلات محدودة الدخل ، وخلال هذه الفترة،طورت الدائرة وبشكل منتظم منتجاتها الإقراضية القائمة ،كما أضافت إليها منتجات إقراضية جديدة استجابة للحاجات المتنامية للفئات المستهدفة،

و في عام ٢٠٠٣ : وسعت الدائرة نطاق عملياتها لتشمل الأردن و سوريا ،لتتمكن الأونروا من مساعدة أصحاب المشاريع واللاجئين الأكثر فقراً في تلك المناطق.[١]

"مما سبق نلاحظ أن الدائرة تطمح إلى تحقيق هدفين و هما تحقيق الانتشار و عمق الوصول إلى العملاء الأكثر فقراً."

- بعض الأرقام و الانجازات الذي حققه برنامج الإقراض في وكالة الغوث:[٢]

- ١٩٤.٣٤٠ قرض تم منحه منذ عام ١٩٩١ .
- قيمة القروض الممنوحة بلغت ٢١٨.٥٠٧.٠٠٠ دولار أمريكي.
- أكثر من ٢٠.٠٠٠ لاجئ استفادوا من القروض.
- ١٢.٦٠٠ مشروع شاركوا في أكثر من ٥٨٠ دورة منذ عام ١٩٩٥.

و حتى منتصف عام ٢٠٠٨ ،مولت الدائرة ما يزيد على(١٥٠.٠٠٠) قرض تزيد قيمتها على ١٦٠ مليون دولار أمريكي.و تقوم الدائرة حالياً بتقديم خدماتها من خلال (١٧) فرعاً موزعة على أربع مناطق عمليات ،تشمل الضفة الغربية و قطاع غزة و الأردن و سوريا، بالإضافة إلى مكتب رئاسة الدائرة في القدس .و قريباً ،سيتم فتح ثلاثة فروع أخرى في سوريا في كل من منطقتي حلب و دمشق.[٣]

"نلاحظ مما سبق ازدياد اهتمام دائرة التمويل في الوكالة باللاجئين في سوريا و ينبع هذا الاهتمام من كون عدد اللاجئين في سوريا يعتبر مرتفع نسبياً بالنسبة لعدد اللاجئين في الدول العربية

---

[١] منشورات التمويل الصغير http://www.unrwa.org/userfiles/2010022671548.pdf

[٢] الأرقام كما هي في كانون الأول ٢٠٠٩ /منشور التمويل الصغير- مستوى لائق من المعيشة http://www.unrwa.org/userfiles/2010082531515.pdf

[٣] منشورات التمويل الصغير (مصدر تم ذكره سابقاً) .

الأخرى" حيث وصل عدد اللاجئين في سوريا عام ٢٠٠٧ حوالي ٤٥١.٤٦٧ لاجئ (مسجل و غير مسجل)،حيث أن نسبة اللاجئين الفلسطينيين في سوريا بالنسبة إلى المجموع الكلي من اللاجئين في الدول العربية باستثناء الأردن(١.٦٣٢.٠٠٠) حوالي ٢٧%[١] ، أما نسبة اللاجئين في سوريا إلى إجمالي اللاجئين في الدول العربية+الأردن(٤.٤٩٩.٠٠٠) حوالي ١٠%*.

- المنتجات التي يقدمها برنامج الإقراض في وكالة الغوث :

- المنتجات المالية:[٢]

١.منتج القروض التشغيلية.

٢.منتج القروض التشغيلية المتقدمة.

٣.منتج الإقراض بالضمان الجماعي.

٤.منتج القروض النسوية المنزلية.

٥.منتج إقراض المشاريع الصغيرة.

٦.منتج القروض الاستهلاكية.

٧.منتج قروض الإسكان.

- المنتجات غير المالية :

برنامج تدريب المشروعات.

- هدف البرنامج :[٣]

تقديم الخدمات (المالية /غير المالية) لفئات اللاجئين المهمشة و زيادة فرص الإقراض لهم على مستوى المجتمع المحلي (هدف اجتماعي)

زيادة العائدات المالية للمراكز لدعم البرامج و المشاريع المجتمعية و النشاطات (هدف تجاري)

---

[١] مركز المعلومات الفلسطيني (WAFA INFO) http://www.wafainfo.ps/

*هذه النسبة قام الباحث باحتسابها : (عدد اللاجئين في سوريا/عدد اللاجئين في الدول العربية+الأردن)x ١٠٠(ملاحظة قام الباحث باستثناء الفلسطينيين في الدول الغربية عند حساب النسبة)

[٢] منشورات التمويل الصغير http://www.unrwa.org/userfiles/2010022671548.pdf

[٣] دليل العمل في إدارة النقد المجتمعي ،نسخة مترجمة للتدريب،إعداد قاسم صوان.

- **شعار البرنامج :**

من أجل المجتمع من خلال المجتمع.[١]

- **الفئة المستهدفة :**

كل اللاجئين الفلسطينيين الذين أعمارهم فوق ١٨ سنة.[٢]

❖ برنامج الائتمان الاجتماعي في مخيم خان الشيح؟

بدأ برنامج الائتمان الاجتماعي في مخيم خان الشيح بتاريخ ٢٠٠٨/٨/١٣ برأسمال مدفوع قدره ٢٠٠٠.٠٠٠ ل.س بتمويل من دائرة تمويل المشروعات الصغيرة في وكالة الغوث ،وبعد حوالي ٥ أشهر تم إضافة ٢٠٠٠.٠٠٠ ل.س بدعم من الاتحاد الأوربي .

تتكون لجنة متطوعة من خمسة أفراد (يتم اختيارهم من ذوي السمعة الجيدة و المقبولين اجتماعياً)[٣] ،تتكون من الأعضاء التالية:

١.ضابط الإقراض – أمين اللجنة.

٢.عضوان.

٣.أمين الصندوق.

٤.أمين السر.

- ضابط الإقراض في مخيم خان الشيح : تبين بأنه هو الوحيد الذي يتابع القروض و يقوم بالتسويق للبرنامج و شرح نظام البرنامج للمقترض و تعبئة الطلب و التبليغ حين الموافقة على القروض أو عدم الموافقة على القرض ،و الكشف على أوضاع العميل(المقترض) إذا كان الهدف من القرض بناء أو صحية أو تعليمية.

"نلاحظ مما سبق بأن المهمة الملقاة على عاتق ضابط الإقراض مرهقة لأنه لوحده يقوم بتلك الإجراءات وبالتالي يجب على اللجنة أن توزع المهام فيما بينها أي يقوم شخص أخر من اللجنة بمتابعة القروض و القيام بعملية تعبئة الطلب و التسويق للبرنامج بينما يقتصر دور ضابط الإقراض على القيام بالكشف عن حالة وضع العميل و التأكد من شخصية العميل،والهدف من هذا التقسيم وهو سرعة أنجاز طلب القرض و تقديمه للعميل كما أن هذا

---

[١] المصدر السابق.

[٢] المصدر السابق.

[٣] دليل العمل في إدارة النقد المجتمعي ،نسخة مترجمة للتدريب،مصدر تم ذكره سابقاً.

التقسيم يوفر الجهد و الوقت الضائعين في حالة قيام ضابط الإقراض بكل المهمات السابقة لوحده و بالتالي هذا يحقق هدف المرونة و الجاهزية و السرعة في العمل"

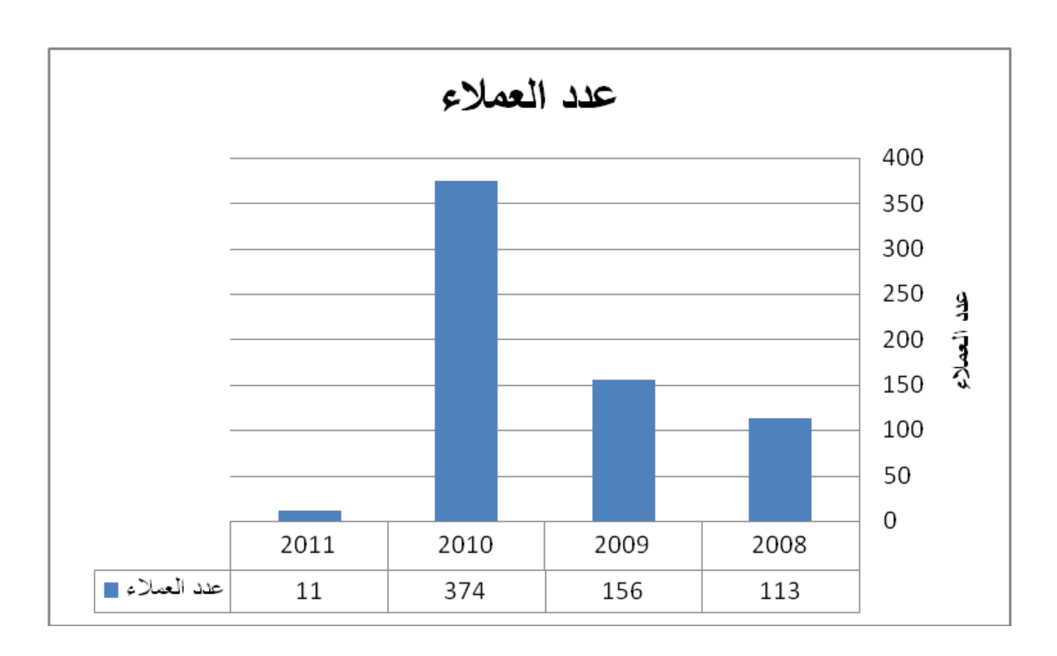
- أمين الصندوق : يقوم بصرف الشيكات و القبض من المقترضين و مسك دفاتر الحسابات و كتابة التقرير المالي الشهري حول برنامج الإقراض.
- أمين السر: القيام بحفظ الملفات و مقرر الاجتماعات.
- الأعضاء الآخرين : يبدون آرائهم إلى جانب أعضاء اللجنة بقبول القرض أو عدم قبوله(حيث أن توفر ٣ أصوات من أعضاء اللجنة كافٍ لقبول القرض و إعطائه للعميل).

تجتمع تلك اللجنة شهرياً .

- أما بالنسبة لعدد العملاء الفعليين في برنامج الإقراض في مخيم خان الشيح :

السنة	عدد العملاء الفعليين
٢٠٠٨/٨/١٣ و حتى ٢٠٠٨/١٢/٣١	١١٣ عميل
٢٠٠٩	١٥٦ عميل
٢٠١٠	٣٧٤ عميل
٢٠١١/١/١ و لغاية تاريخ إعداد البحث	١١ عميل

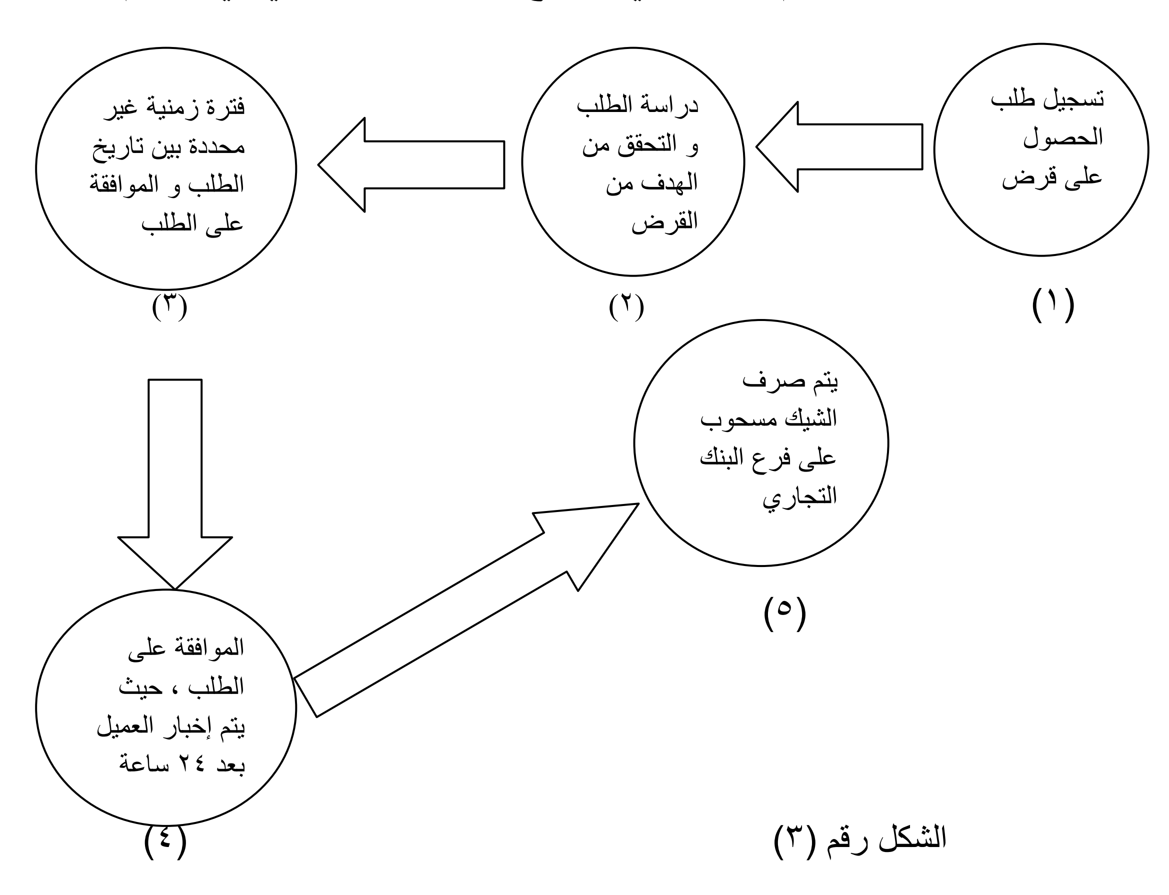
جدول رقم ٢ (المصدر:لجنة التنمية – مخيم خان الشيح – حسب إحصائية ضابط الإقراض/٢٠١١/٠٢/٠٦)



الشكل رقم ٢

"نلاحظ من الشكل أن اتجاهات صعود عدد العملاء في تحسن مما يدل على أن أفراد المجتمع في مخيم خان الشيح يقبلون على الحصول على القروض من برنامج الائتمان الاجتماعي في مخيم خان الشيح حيث نما عدد العملاء من عام ٢٠٠٨ (٢٠٠٨/٨/١٣) عام الأساس إلى عام ٢٠١٠ عام المقارنة بنسبة ٢٣٠.٩٧ % أي بنسبة تغير ١٣٠.٩٧ % قيمة موجبة،و إن النسب السابقة تدل على و جود سيولة متوفرة و نمو في محفظة القروض المصدرة"

- آلية و منهجية تقديم القرض في برنامج الائتمان الاجتماعي في المخيم :



الشكل رقم (٣)

"نلاحظ من خطوات التقدم إلى الحصول على القرض بأن الخطوة رقم (٣) لا توجد فترة محددة بين تاريخ التقدم للقرض و الحصول عليه حيث إذا تجاوزت هذه الفترة مدة ٣ أيام تعتبر مؤسسة الإقراض غير كفوءة في عملية تحضير القرض و بالتالي يجب تحديد مهلة لانجاز و تقديم القرض للمقترض بحيث لا تتجاوز ٣ أيام و ذلك لأن كبر هذه الفترة يؤدي إلى عزوف المقترضين عن الحصول على القروض و بالتالي سيبحث المقترضين على مصادر تمويل أخرى توفر لهم السرعة في الحصول على القرض ، و القصد من جعل هذه الفترة قصيرة من أجل جعل مؤسسة الإقراض منافسة و سرعة في إنجاز طلبات القروض ،و لكن يجب الانتباه إلى عدة عوامل تلعب دور أساسي في تحديد هذه الفترة و هي ما مدى توفر السيولة النقدية الجاهزة في البرنامج و مدى فعالية أسلوب التحقق من العميل ...."

- حيث يتم منح المقترض قرض إذا توفرت كفالة لموظف في وكالة الغوث حصراً و لا يأخذ بكفالة موظف الدولة أو أي كفالة أخرى ،بجانب موافقة لجنة الإقراض على القرض.

"نلاحظ مما سبق أن تحديد نوعية الكفالة بكفالة موظف وكالة حصراً يخالف المبادئ التي قام عليها برنامج الإقراض ،حيث ورد في" دليل العمل في إدارة النقد المجتمعي"[1] :كل مركز يحق له وضع نظام كفالات مناسبة و يكون الكفيل مؤهل و ثقة و له دخل شهري كاف و إجراءات نظام الكفالة يجب أن يكون عبر النظام القانوني،وبالتالي هنا يمكن لبرنامج الإقراض في المخيم يعتمد أساليب جديدة في الحصول على الكفالة:كأن يتم رهن دراجة نارية أو دراجة هوائية أو شيء له قيمة معنوية بحياة المقترض بحيث لا يمكن أن يتخلى عن هذا الشيء في حال لا يريد أن يسدد"

- المنتجات المالية التي يقدمها برنامج الإقراض في مخيم خان الشيح:

١.القروض الجماعية :

عدد أعضاء المجموعة بين ٥-١٠ أفراد من النساء يكفلن بعضهن البعض وذلك بموجب سند أمانة و تقوم قائدة المجموعة بجمع الاشتراكات من باقي أفراد المجموعة ،حيث لا يحق في العائلة الواحدة أكثر من امرأتين و ذلك من أجل ضمان إعطاء القروض لأكثر من شخص. قيمة القرض لكل مجموعة ٥٠.٠٠٠ ل.س لفترة بين ١٠ – ٢٠ شهر و نسبة فائدة ٨% بالنسبة لكل ١٠ أشهر أو ١٦% لكل ٢٠ شهر .

٢.القرض السكني :

يبلغ قيمة القرض ٧٥٠٠٠ ل.س، فترة السداد ٢٠ شهر (الفائدة ٨% لكل ١٠ أشهر أو ١٦% لكل ٢٠ شهر)،حيث يتم إعطاء القرض على دفعتين(الدفعة الأولى فوق النصف أي حوالي ٣٩٠٠٠ ل.س) مع ملاحظة أن الدفعة الثانية مرتبطة بنسبة إنجاز العميل في المسكن، و ذلك من أجل التأكد من أن هدف القرض هو من أجل البناء و ليس من أجل أي غاية أخرى.

٣.القرض الصحي :

يتم التأكد أولاً من الحالة الصحية من خلال تقارير طبية ،حيث قيمة القرض لا تتجاوز ٥٠.٠٠٠ ل.س . (الفائدة حسب النسب السابقة / فترة السداد كما سبق).

[1] المصدر السابق.

٤.القرض التعليمي :

تتراوح قيمة القرض بين ٢٠.٠٠٠ – ٣٠.٠٠٠ ل.س (نسب الفائدة كما سبق/فترة السداد كما سبق).

٥.القرض الاستهلاكي:

تتراوح بين ٢٠.٠٠٠ – ٢٥٠٠٠ ل.س (نسب الفائدة و فترة السداد كما سبق).

"مما سبق نلاحظ أن برنامج الإقراض في مخيم خان الشيح يقدم فقط ٥ منتجات مالية و لا يقدم منتجات أخرى مثل تمويل المشاريع الصغير و القروض التشغيلية المتقدمة و قروض النسوية المنزلية ،حيث أن عدم تقديم قروض مشاريع صغيرة يضعف دور البرنامج في توليد فرص العمل و في زيادة دخول عائلات اللاجئين الفلسطينيين في المخيم ،كما يؤدي ذلك إلى تباطؤ في نمو محفظة القروض لدى البرنامج و ذلك لأن المشاريع الصغيرة هي التي تحقق الاستدامة للبرنامج في المخيم حيث أثبتت الدراسات أن في أميركا تشكل المشروعات الصغيرة ٩٧ % من عدد المشروعات فيها ، حيث يوجد نحو ١٣ مليون مشروع يعمل فيها أكثر من نصف العاملين في أميركا تؤمن ثلثي فرص العمل للعمالة الجديدة ، وفي اليابان تبلغ المشروعات الصغيرة نحو ٩٩.٤٤% من عدد المشروعات فيها ، وتستخدم هذه المشروعات ٨٤.٤ % من إجمالي العمالة"[١].

- آلية السداد:

يتم تسديد الدفعات على القروض كل ١٠ دفعات أو ٢٠ دفعة شهرية،حيث يتم اقتطاع الفوائد مسبقاً من القرض(هذا سيؤدي إلى زيادة معدل الفوائد الفعلي EIR عن معدل الفائدة المعلن) .

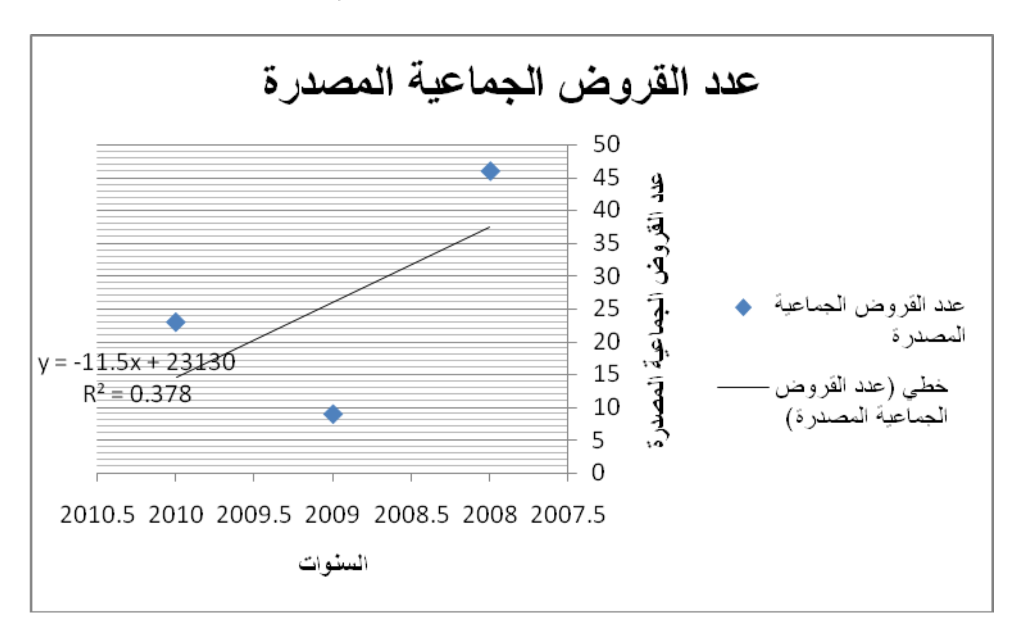
[١] بحث بعنوان (أساليب التمويل الإسلامية للمشروعات الصغيرة)،عبد الحافظ الصاوي-الوعي الإسلامي –العدد٤٧٢.

- تحليل مالي للقروض المقدمة في برنامج الائتمان في مخيم خان الشيح:

- القروض الجماعية:

السنة	عدد القروض الجماعية المصدرة
2008	46
2009	9
2010	23

جدول رقم٣(المصدر: لجنة التنمية – مخيم خان الشيح – حسب إحصائية ضابط الإقراض/٢٠١١/٠٢/٠٦)



شكل رقم٤

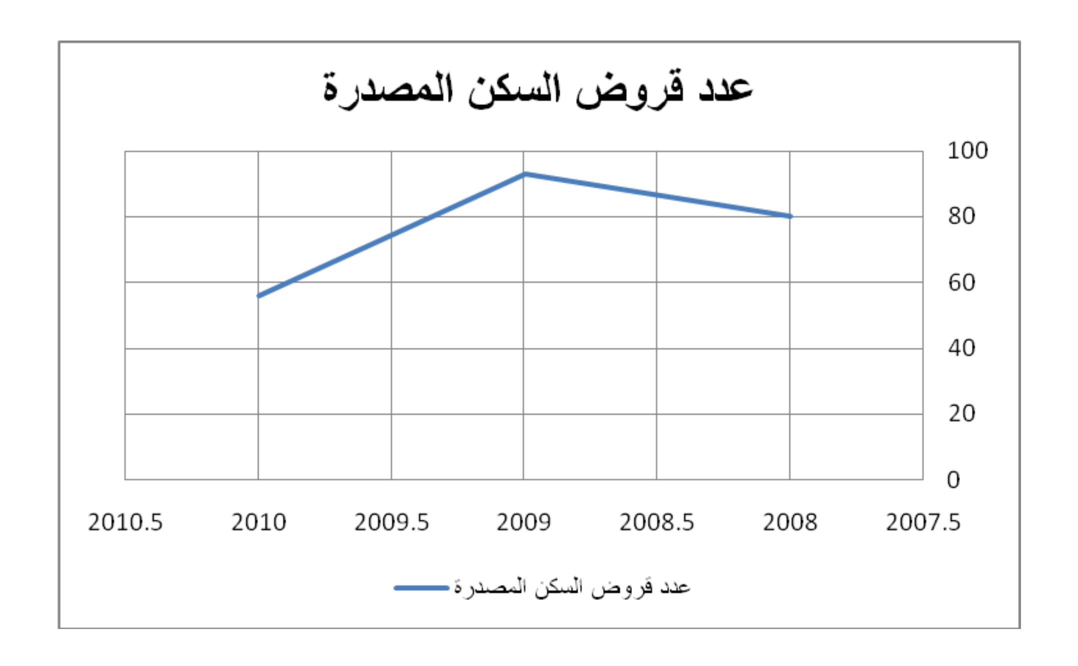
"نلاحظ من المخطط السابق أن عدد القروض الجماعية بدأت مرتفعة عند ٤٦ قرض و بعد ذلك بدأ الاتجاه العام لعدد القروض الجماعية بالانحدار ،حيث كانت القروض الجماعية في عام ٢٠٠٩ منخفضة و لكن بعد ٢٠٠٩ بدأت أعداد القروض الجماعية بالارتفاع ،والسبب أن عدد القروض كانت مرتفعة في ٢٠٠٨ بسبب أن برنامج الإقراض في مخيم خان الشيح كان في بدايته ،وبالتالي على لجنة برنامج الإقراض أن تعمل على زيادة القروض الجماعية في عام ٢٠١١ حتى تصل إلى مستويات ٤٦ قرض التي كانت عليه في عام ٢٠٠٨ ، حيث أنه من الملاحظ أن عدد القروض الجماعية انخفضت في عام ٢٠٠٩ إلى (-٨٠.٤٣%) قيمة سالبة أي انخفضت إلى ثلاث أرباع عدد القروض التي كانت في عام ٢٠٠٨ ، و لكن هذه النسبة بدأت تتحسن في عام ٢٠١٠ حيث ازدادت نسبة عدد القروض في عام ٢٠١٠ عن عام ٢٠٠٩

بنسبة ١٥٥.٥٥% أي بنسبة تغير ٥٥.٥٥ % قيمة موجبة ،وبالتالي فإن الاتجاه المستقبلي لعدد القروض الجماعية آخذ بالارتفاع" .

- القرض السكني:

السنة	عدد قروض السكن المصدرة
2008	80
2009	93
2010	56

جدول رقم ٤ (المصدر: لجنة التنمية – مخيم خان الشيح – حسب إحصائية ضابط الإقراض/٢٠١١/٠٢/٠٦)

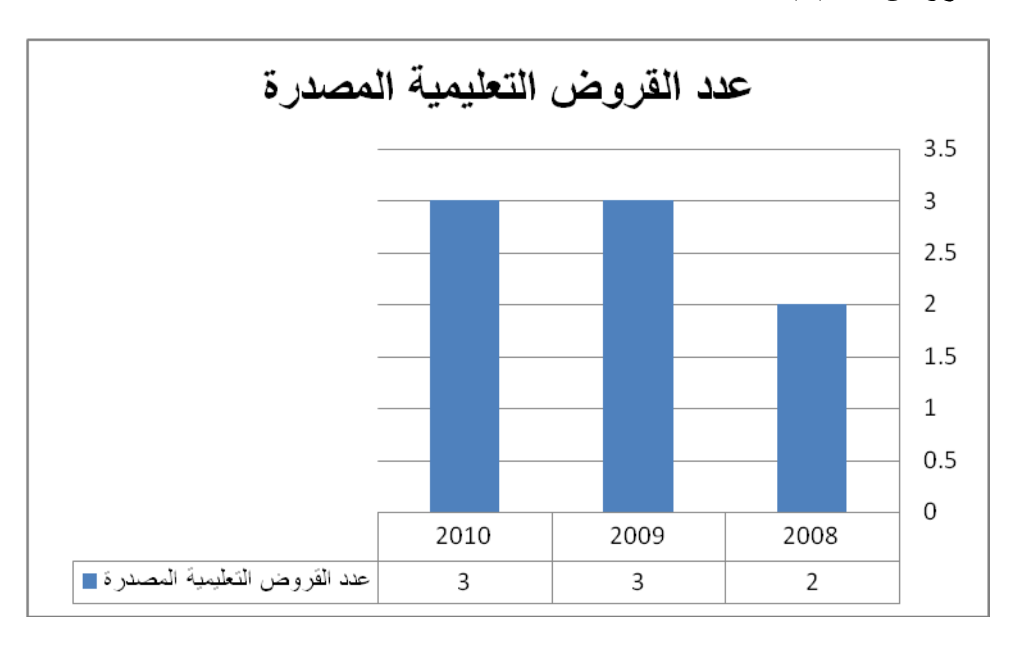


شكل رقم ٥

"نلاحظ من المخطط السابق أن الاتجاه العام لعدد قروض السكن أخذة بالارتفاع ،حيث نلاحظ أن أعلى قيمة سجلت في عام ٢٠٠٩ حيث و صل عدد قروض السكن إلى حوالي ٩٣ قرض بنسبة زيادة عن عام ٢٠٠٨ بقيمة قدرها ١٦.٢٥% و تعزى هذه الزيادة في تلك الفترة إلى انخفاض أسعار مواد البناء و الأسمنت و الحديد مما أدى إلى زيادة الطلب على هذا النوع من القروض وبالتالي فإن هذه الزيادة في الطلب على قرض السكن أثر على عدد القروض الجماعية و بالتالي نستنتج أن النساء بدل أن يقمن بإنشاء مجموعة من أجل قرض جماعي فسحن المجال أمام أزواجهن من أجل الاستفادة من انخفاض أسعار مواد البناء و اقتناص

الفرصة من أجل قرض السكن،أما في عام ٢٠١٠ نلاحظ انخفضت عدد القروض إلى ٥٦ قرض حيث انخفضت النسبة من عام ٢٠٠٩ إلى عام ٢٠١٠ بمقدار (-٣٩.٧٨%)قيمة سالبة"

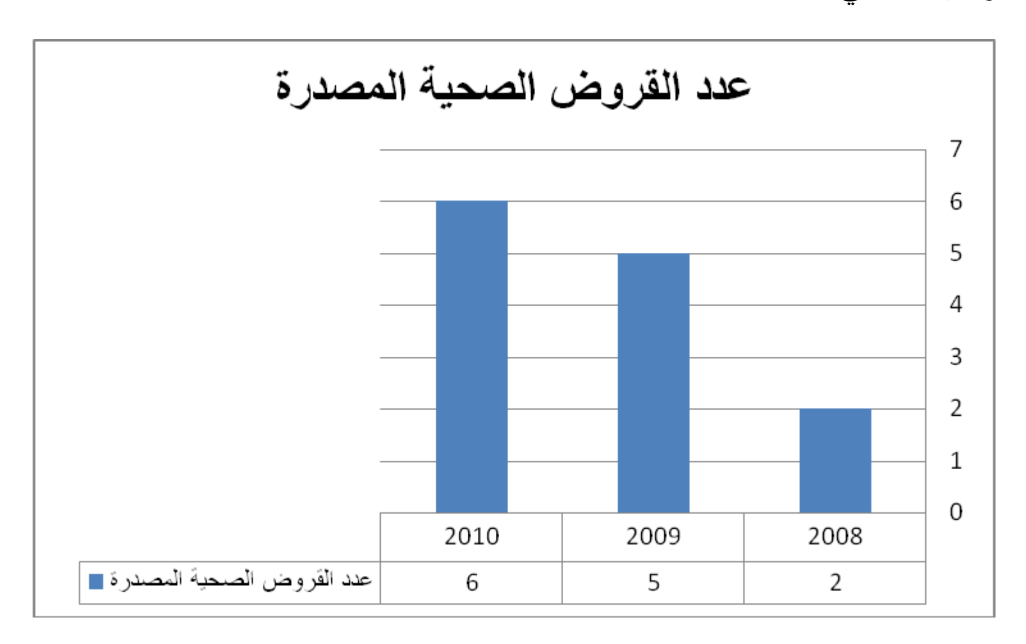
- القروض التعليمية :



شكل رقم٦

" نلاحظ من المخطط السابق أن عدد القروض التعليمية يأخذ منحى ثابت خلال السنوات الثلاثة الماضية مما يدل على أن الطلب على هذا المنتج من القروض ضئيل ربما السبب أن ثقافة الاستدانة من أجل إكمال الدراسة الجامعية في مخيم خان الشيح ما تزال غير ناضجة أو يفضل الطلاب في المخيم الدراسة في المعاهد أو الجامعات الحكومية القليلة التكلفة،وبالتالي فإن الاتجاه العام المستقبلي لهذا النوع من القروض ما يزال ثابتاً و نسبة الزيادة في هذا النوع من القروض ضئيلة نسبياً في حال تم مقارنتها بأنواع القروض الأخرى ".

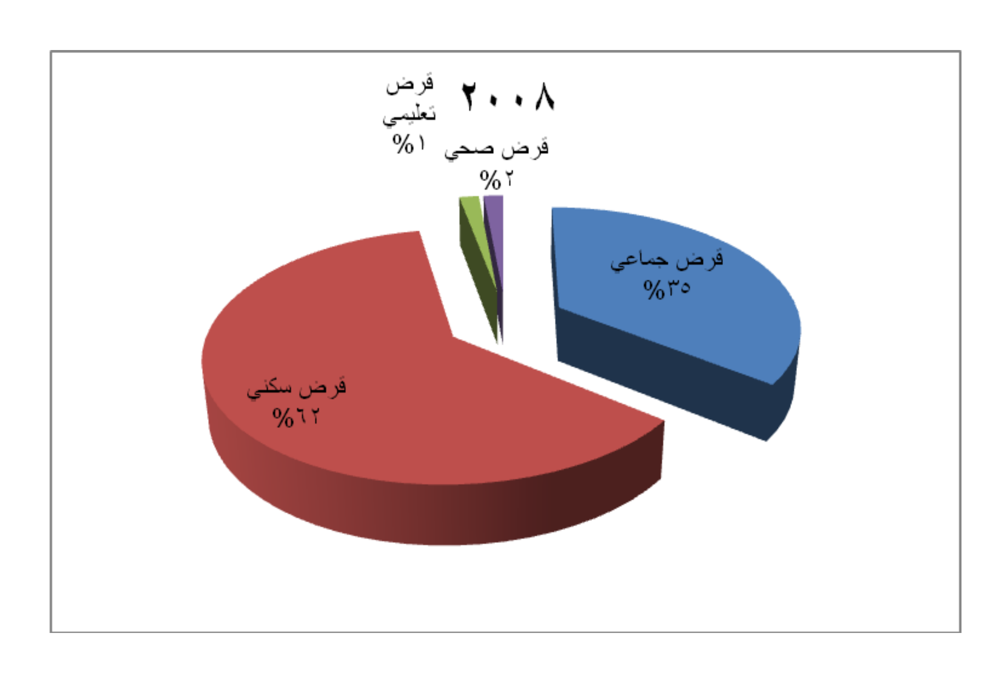
- القرض الصحي :



شكل رقم٧

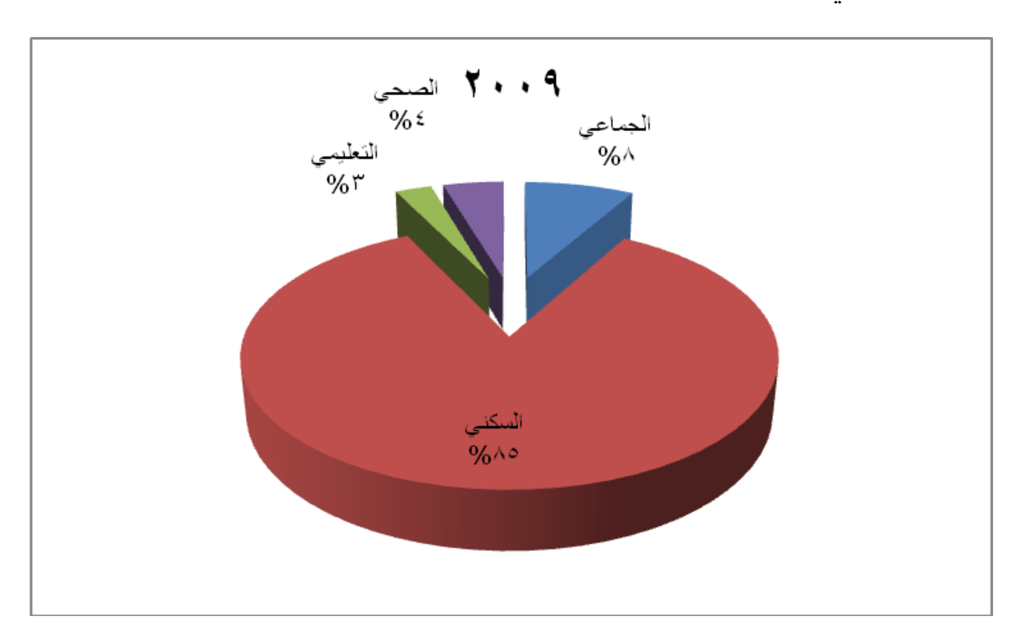
"نلاحظ من المخطط السابق أن عدد القروض الصحية تأخذ اتجاهاً متزايداً حيث وصل عدد القروض الصحية في عام ٢٠١٠ إلى ٦ قروض ، ومن دراسة السلسة الزمنية لهذا النوع من القروض نلاحظ بأن عدد هذه القروض قليلة بالنسبة لباقي أعداد القروض الأخرى باستثناء القروض التعليمية ، ربما السبب هنا بسبب توفر الخدمات الطبية شبه المجانية في الجمهورية العربية السورية و بعض الخدمات الطبية المجانية التي يقدمها مركز الأونروا الصحي في مخيم خان الشيح ".

- الوزن النسبي لقيم القروض المقدمة في برنامج الإقراض في المخيم:



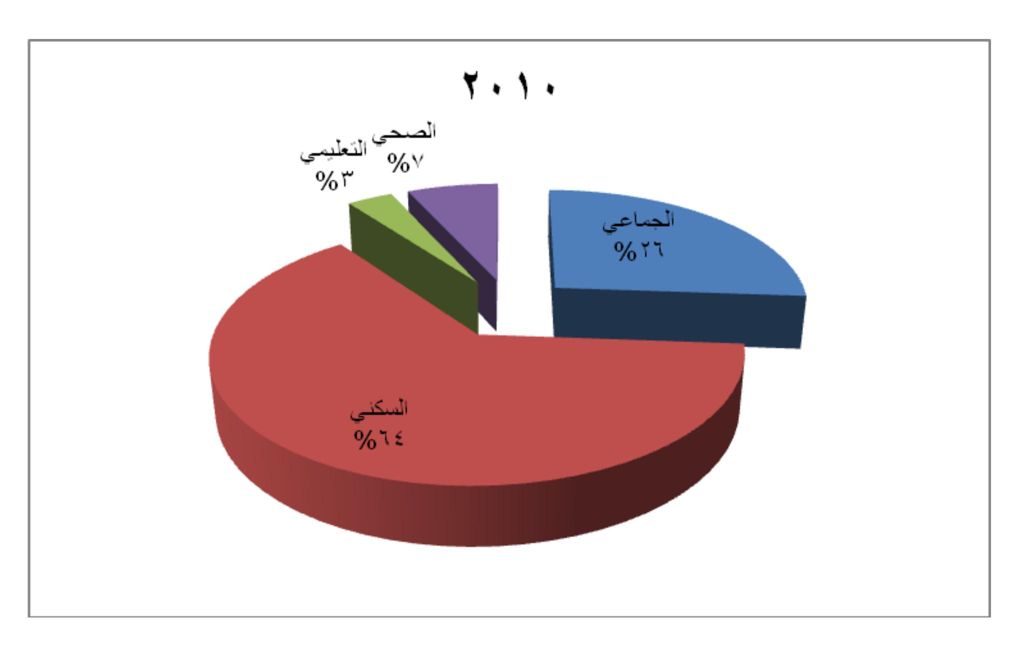
شكل رقم ٨

"نلاحظ مما سبق أن نسبة القرض السكني تشكل ٦٢% من قيمة عدد القروض الإجمالية المقدمة في برنامج الإقراض في مخيم خان الشيح،بينما نسبة قيمة القرض الجماعي تشكل نسبة ٣٥% من إجمالي عدد القروض"



شكل رقم ٩

"نلاحظ مما سبق أن نسبة عدد قروض السكن تشكل حوالي ٨٥% من إجمالي عدد القروض المقدمة ، و هذا يدلنا إلى الأهمية النسبية المتزايدة بالنسبة للقروض السكنية".



شكل رقم ٩

"نلاحظ مما سبق أن على الرغم من تناقص نسبة قرض السكن في عام ٢٠١٠ عن عام ٢٠٠٩ إلا أنه مازال يحتل النسبة الأكبر من بين جميع نسب القروض الأخرى ".

❖ تحليل السوق :باستخدام مصفوفة (SWOT):

يقصد ب مصفوفة سوت : هو التحليل الذي يتم في ضوء دراسة البيئة الداخلية للمنظمة ، لتحديد نقاط القوة و الضعف فيها ، و دراسة البيئة الخارجية لتحديد الفرص و التهديدات ، و اتجاهات الصناعة و المنافسين و الزبائن.و يسمى هذا التحليل بتحليل (SWOT)

أي :[١]

- نقاط القوة (S) Strength :

[١] (د.محمد ناصر، و آخرون،محاضرات في إدارة العمليات ،منشورات جامعة دمشق،كلية الاقتصاد،٢٠١٠-٢٠١١ ،السنة الثانية).

"نلاحظ أن مؤسسة الإقراض في مخيم خان الشيخ تتمتع بنقاط قوة من ناحية أن ليس هناك ديون مشطوبة**[1] في المؤسسة و بالتالي هذا يقودنا إلى استنتاج أن مؤسسة الإقراض في مخيم خان الشيخ تتمتع بالملاءة المالية ".

- نقاط الضعف (Weakness (w :

"نلاحظ أن هناك ضعف في العملية التسويقية بالنسبة لمنتج القروض في مخيم خان الشيخ حيث لم يتم استخدام أي طريقة تسويقية من لافتات طرقية أو حتى إعداد بروشور خاص بالعمليات الإقراضية في مؤسسة الإقراض لتعريف الزبائن بالمنتجات ، كما يجب تبني فكرة أن بنك الفقراء هو الذي يذهب إلى الناس و ليس الناس تذهب إلى بنك الفقراء أي يجب من أعضاء اللجنة أن يقوموا بزيارات لأكثر الناس فقراً في المخيم و التعريف بالمنتجات المالية التي تقدمها مؤسسة الإقراض"

- الفرص (Opportunities (O :

لتحديد الفرص المتاحة أمام مؤسسة الإقراض في مخيم خان الشيخ ، علينا أولاً أن نقوم بحساب نسبة تغطية مؤسسة الإقراض للسوق المستهدفة في مخيم خان الشيخ ،أي:

بالنسبة إلى جانب الطلب،يمكن البدء بسكان مخيم خان الشيخ الذين يبلغون ١٩٠٠٠ نسمة ،ثم نخصم حوالي ١٠٠٠ شخص ممن يستطيعون أن يكونوا من عملاء البنوك التجارية(أي يستطيعوا أن يحصلوا على القروض من البنوك التقليدية لأنهم موظفين أو أغنياء)،و يمكن تخفيض عدد ال ١٨٠٠٠ المتبقين إلى حوالي ٨١٧٠ ممن يقل عمرهم عن ١٥ سنة أو من المسنين غير القادرين على العمل.مما يترك سوق مستهدفاً في مخيم خان الشيخ به حوالي ٩٨٣٠ من الأفراد الذين لا يخدمهم نظام البنوك التجارية.

أما بالنسبة إلى جانب العرض ، فيمكن البدء بالافتراض المتطرف بأن أكثر من ٦٤٣ من الحسابات القائمة بالمؤسسات المالية البديلة يملكها عملاء ليست لديهم إمكانية الوصول إلى البنوك التجارية.و بخصم الحسابات غير النشطة البالغ عددها ١٠٠ حساب من مجموع الحسابات و هو ٦٤٣ (الجدول رقم ٥) ، و بالتالي نحصل على عدد حسابات القروض النشطة ٥٤٣ ، بما أنه لا يوجد مخصصاً للحسابات المتعددة لكل عميل و بالتالي نحصل عدد عملاء مؤسسة الإقراض النشطين ٥٤٣ ، و بناءً

على هذه الافتراضات ، لا يمكن لمؤسسة الإقراض في مخيم خان الشيخ أن تخدم بفاعلية إلا واحداً من كل ١٨ من العملاء المحتملين تقريباً.

[1] ** لم يتحقق الباحث من قيمة الديون المشطوبة بحسابها بالطريقة المحاسبية ،و إنما اكتفى بسؤال ضابط الإقراض في مخيم خان الشيخ عن قيمة هذه القروض المشطوبة ،و الجواب كان :لا يوجد ديون مشطوبة بالنسبة لمحفظة القروض القائمة.

الطلب	
١-عدد سكان مخيم خان الشيح .	١٩٠٠٠ نسمة
٢-مطروحاً منه عدد العملاء في البنوك التجارية.	(١٠٠٠ شخص)
٣-مطروحاً منه الأشخاص تحت سن العمل أو فوقه في مخيم خان الشيح.	(٨١٧٠ شخص)
٤-يساوي سوق مؤسسة الإقراض المستهدف في مخيم خان الشيح.	٩٨٣٠
العرض	
٥-مجموع حسابات القروض في مؤسسة الإقراض.	٦٤٣
٦-مطروحاً من حسابات القروض غير النشطة.	١٠٠
٧-يساوي حسابات القروض النشطة.	٥٤٣
٨-مطروحاً منه مخصصات للحسابات المتعددة لكل عميل.	٠
٩-يساوي عملاء مؤسسة الإقراض النشطين	٥٤٣
تغطية السوق	
١٠-النسبة المئوية للعملاء النشطين من السوق المستهدفة.	%٥.٥

الجدول رقم ٥ بتصرف من قبل الباحث (المصدر:دراسة خاصة.المؤسسات المالية ذات الأهداف المزدوجة :الآثار على مستقبل التمويل الأصغر.المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء ،رقم٨ ،تموز ٢٠٠٤).

" نستنتج من الجدول السابق أن هناك حوالي ٩٨٣٠ شخص في السوق المستهدفة في مخيم خان الشيح و بالتالي تعتبر هذه فرصة متاحة أمام مؤسسة الإقراض".

- التهديدات(Threats (T :

"تعتبر نسب التضخم في البلد أكبر عامل مهدد لاستنزاف حسابات القروض ، حيث وصلت نسبة التضخم في سورية ٥.١٧ %[١] و تعتبر هذه النسبة شبه طبيعية و لكن على مؤسسة الإقراض في مخيم خان الشيح أن تراقب نسب التضخم السائدة في سوريا و تعدل نسب الفائدة حسب هذه النسبة ، أو تقوم بتخصيص احتياطي، يتم من خلال الاحتياطي إعادة تمويل حسابات القروض التي فقدت جزء من قيمتها بسبب نسبة التضخم".

[١] المكتب المركزي للإحصاء السوري.

- تقييم شامل لعمل مؤسسة الإقراض في مخيم خان الشيخ باستخدام أسلوب القائمة المرجحة Checklist Scoring Method :

يعتمد هذا الأسلوب على إعداد قائمة بالعوامل المطلوب تقييمها مع تحديد وزن نسبي لأهمية كل عامل و يتم تقييم كل عامل وفقاً لمقياس معين مكون من عدد من النقاط،ثم يتم حساب إجمالي الدرجات المرجحة لكل العوامل،وترتيب الأفكار الجيدة و التي تحصل على معدل أعلى من مستوى الحد الأدنى المقبول للدرجات المرجحة.[1]

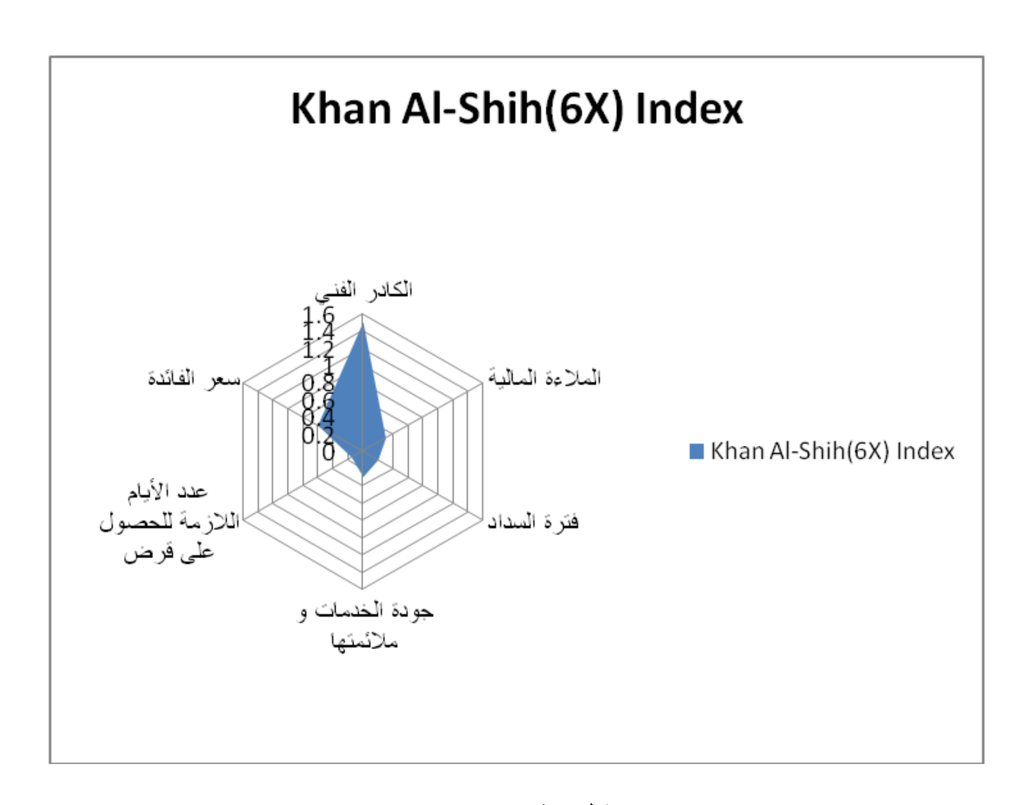
الخصائص	ترتيب المعدلات					
	ضعيف ١	مقبول ٢	جيد ٣	جيد جداً ٤	ممتاز ٥	الوزن النسبي
الكادر الفني					√	%٣٠
سعر الفائدة			√			%٢٠
عدد الأيام اللازمة للحصول على قرض	√					%١٥
جودة الخدمات و ملائمتها		√				%١٥
فترة السداد		√				%١٠
الملاءة المالية			√			%١٠
مجموع الوزن النسبي						%١٠٠

الجدول رقم ٦ بتصرف من قبل الباحث (المصدر: د.محمد ناصر، و آخرون،محاضرات في إدارة العمليات ،منشورات جامعة دمشق،كلية الاقتصاد،٢٠١٠-٢٠١١ ،السنة الثانية).

و يمكن تقييم كل عامل وفقاً للمقياس التالي: ضعيف=١ ، مقبول =٢ ، جيد=٣ ، جيد جداً=٤ ، ممتاز=٥ ، و عند حساب إجمالي النقاط المرجحة نجد أن مؤسسة الإقراض في مخيم خان الشيخ حصلت على نتيجة ٣.٠٥ نقطة من أصل قيمة المقياس الكلي المكون من خمسة نقاط ، و

[1] (د.محمد ناصر، و آخرون،محاضرات في إدارة العمليات،مصدر تم ذكره سابقاً).

بالتالي تعتبر هذه النتيجة جيدة ، و نأمل في المستقبل أن تأخذ نتيجة خمس نقاط وفق تقييم العوامل السابقة .



شكل رقم ١٠

☒ المقترحات و التوصيات:

١.يجب على مؤسسة الإقراض أن تقدم خدمات تمويل المشروعات الصغير في مخيم خان الشيح ، وما يتطلب من ورش تدريبية للعملاء و إتباع خدمة العملاء بالسوق .

٢.يجب على مؤسسة الإقراض تبني سياسة تسويقية هادفة ، و ذلك عن طريق و ضع يافطة طرقية و طباعة بروشورات و منشورات خاصة بالمنتجات المالية التي تقدمها المؤسسة من أجل التعريف بعمل البرنامج ، و الإيمان بفكرة أن بنك الفقراء هو الذي يذهب إلى الناس لا أن يذهب الناس إلى بنك الفقراء.

٣.يجب تقسيم العمل بين لجنة الإقراض لتحقيق سرعة إنجاز و تحصيل القروض من أجل إعادة إقراضها مرة أخرى.

٤. يجب أن تقوم لجنة الإقراض في بداية كل سنة بوضع إستراتيجية إقراضية يتم فيها تحديد عدد العملاء المستهدفين الجدد ،(حيث يوجد في مخيم خان الشيح حوالي ٩٨٣٠ عميل مستهدف) و يتم تحديد الزمن اللازم لإنجاز تقديم القرض من لحظة التقدم بطلب القرض و حتى تاريخ استلامه.

٥.يجب على مؤسسة الإقراض انتهاج طرق جديدة وفعالة بالنسبة لكفالات القروض و ذلك حسب طبيعة كل قرض.

٦.يجب على مؤسسة الإقراض أن تقوم بتحقيق هدف عمق الوصول إلى الأكثر فقراً في مخيم خان الشيح.

☒ المراجع:

١. Grameen-bank.com /what is microfinance?

٢. (رمضان،ريم-الخير،طارق،تمويل المشروعات الصغيرة ،منشورات جامعة دمشق/كلية الاقتصاد/قسم المصارف/سوريا/دمشق/٢٠٠٧-٢٠٠٨)

٣. http://www.unrwa.org

٤. مركز المعلومات الوطني الفلسطيني(WAFA INFO) http://www.wafainfo.ps/

٥. الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني،٢٠١٠.الفلسطينيون في نهاية عام ٢٠١٠، .رام الله – فلسطين.

٦. منشورات التمويل الصغير http://www.unrwa.org/userfiles/2010022671548.pdf

٧. منشور التمويل الصغير- مستوى لائق من المعيشة http://www.unrwa.org/userfiles/2010082531515.pdf

٨. دليل العمل في إدارة النقد المجتمعي ،نسخة مترجمة للتدريب،إعداد قاسم صوان.

٩. بحث بعنوان (أساليب التمويل الإسلامية للمشروعات الصغيرة)،عبد الحافظ الصاوي-الوعي الإسلامي – العدد٤٧٢.

١٠. (د.محمد ناصر، و آخرون،محاضرات في إدارة العمليات ،منشورات جامعة دمشق،كلية الاقتصاد،٢٠١٠-٢٠١١، السنة الثانية).

١١. بحث بعنوان((المعوقات التي تواجه المشروعات الصغيرة و المتوسطة في الدول النامية و آليات معالجتها-الجزائر نموذجاً))/إعداد أ.سامية بن رمضان

١٢. بحث بعنوان ((المشروعات الصغيرة في فلسطين: واقع ورؤية نقدية))/ غزة – فلسطين/ يونيو: ٢٠٠٥/إعداد عبد الفتاح أحمد نصر الله غازي الصوراني

١٣. بحث بعنوان((تمويل المشروعات الصغيرة و متوسطة الحجم - دراسة مقارنة بين التجربتين الإيطالية و السورية))/إعداد الدكتور سامر مظهر قنطقجي.

١٤. المكتب المركزي للإحصاء السوري.

THE END

